

Informe Sobre la Satisfacción de Pacientes con el Cuidado Hospitalario en Rhode Island



Otoño 2001

Informe Sobre la Satisfaccion
De Pacientes con el Cuidado Hospitalario
En Rhode Island

Prepared for the Rhode Island Department of Health
By Press Ganey Associates and Qualidigm

Acknowledgements: Maria-Luisa Vallejo, MS, MEd. Communications Unit, Division of Disease Prevention and Control and Jorge E. Garcia, MPH, Community Affairs, Office of the Director of the Rhode Island Department of Health for providing translation assistance.



RI Department of Health

HARI

Hospital Association of RI

Noviembre, 2001

Estimados residentes de Rhode Island:

El Programa de Medidas de Rendimiento e Información para la Calidad de la Salud de Rhode Island se creó para promover una mejoría en los servicios de salud a través de informaciones públicas dedicadas a los cuidados de salud en Rhode Island. A este informe sobre la satisfacción de los pacientes con los hospitales, le seguirán otros informes utilizando medidas que evalúen la calidad de otros servicios hospitalarios, agencias de cuidado dentro del hogar y otros establecimientos de salud.

Una ley aprobada en el año 1998 creó este programa. Desde entonces, hemos trabajado para establecer un proceso para mejorar el cuidado de la salud en nuestro estado. La participación de muchos grupos en estos esfuerzos nos ha ganado reconocimiento nacional. Para desarrollar este programa trabajaron juntos el Departamento de Salud de Rhode Island, la Asociación de Hospitales de Rhode Island, hospitales privados, grupos médicos, compañías de seguro, grupos de consumidores y muchos otros individuos.

Agradecemos a los miles de pacientes que participaron en esta encuesta luego de ser dados de alta de un hospital de Rhode Island. Basándose en sus experiencias, y con el apoyo de una firma independiente de encuestas, se recopiló este informe que esperamos sea informativo y útil para usted, el consumidor. Esta información también se utilizará para ayudar a los hospitales a que continúen mejorando sus servicios.

El sistema de cuidados de salud es una parte importante del futuro del estado. Nos ocupamos constantemente para ayudar a crear un sistema mejor y garantizar los mejores cuidados para todos.

Sinceramente.

Patricia D. Nolan, MD, MPH

Patricia Nolan, MD
Directora
RI Department of Health

Edward J. Quinlan

Edward J. Quinlan
Presidente
Hospital Association of RI

¿Qué incluye este informe?

En 1998 se aprobó una ley en el estado de Rhode Island que exige la recabación y publicación de información sobre la satisfacción de los pacientes y la aplicación de otros índices de calidad en los establecimientos de salud de RI. Los hospitales brindaron su cooperación y junto con grupos comunitarios se incorporaron al Departamento de Salud para crear este informe sobre la satisfacción de los pacientes del estado.

El propósito de este informe es el de fomentar la calidad en el sistema de la salud del estado. Una de las maneras de medir la calidad de los hospitales es una encuesta pública.

Este informe describe lo que los pacientes dijeron acerca de las experiencias que tuvieron en los hospitales en Rhode Island. Los datos de la encuesta provienen de pacientes de 11 hospitales generales y de 2 hospitales especializados – uno que solamente provee servicios de rehabilitación y otro de servicios psiquiátricos.

La información recopilada ayuda a los hospitales a mejorar sus servicios.

Este informe es importante para los residentes de Rhode Island porque:

- Los residentes de RI valoran un sistema de servicios médicos confiables.
- Los pacientes y sus familiares desean recibir buena atención médica.
- Muchas personas desean saber las opiniones de otros individuos con respecto a las experiencias que tuvieron en los hospitales.

¿Quién llevó a cabo la encuesta?

La encuesta la llevó a cabo una compañía de encuestas independiente, Press Ganey (anteriormente, Parkside Associates, Inc.). La Asociación de Hospitales de Rhode Island, junto con otros participantes, seleccionó a esta compañía por medio de un proceso abierto al público. Las organizaciones partícipes incluyen el Departamento de Salud de Rhode Island y representantes de hospitales de Rhode Island, grupos para la protección al consumidor, compañías aseguradoras, la comunidad académica y médica de Rhode Island, como también expertos a nivel nacional.

Esta compañía de encuestas supervisó todos los aspectos de la encuesta para asegurarse de que la información fuese correcta y que el informe comparara a los hospitales de manera equitativa.

- Los pacientes recibieron la encuesta a las dos semanas de haber salido del hospital.
- Los pacientes pudieron solicitar la versión de la encuesta en español llamando al Departamento de Salud.
- Los pacientes enviaron los cuestionarios completos por correo a Press Ganey para la tabulación de los resultados.

Servicios hospitalarios que se incluyen en este informe

Butler Hospital

Servicios: Psiquiátricos
345 Blackstone Boulevard
Providence, RI 02906
401- 455-6200
www.butler.org

Kent County Memorial Hospital

Servicios: Médicos, Quirúrgicos, Obstétricos
455 Toll Gate Road
Warwick, RI 02886
401-737-7000
www.kenthospital.org

Landmark Medical Center

Servicios: Médicos, Quirúrgicos, Obstétricos
115 Cass Avenue
Woonsocket, RI 02895
401-769-4100
www.landmarkmedical.org

Memorial Hospital of RI

Servicios: Médicos, Quirúrgicos, Obstétricos
111 Brewster Street
Pawtucket, RI 02860
401-729-2000
www.mhri.org

The Miriam Hospital

Servicios: Médicos, Quirúrgicos
164 Summit Avenue
Providence, RI 02906
401-793-2500
www.miriamhospital.org

Newport Hospital

Servicios: Médicos, Quirúrgicos, Obstétricos
11 Friendship Street
Newport, RI 02840
401-846-6400
www.newporthospital.org

Our Lady of Fatima Hospital

Servicios: Médicos, Quirúrgicos
200 High Service Avenue
North Providence, RI 02908
401-456-3000
www.saintjosephri.com

Rehabilitation Hospital of RI

Servicios: Rehabilitación
116 Eddie Dowling Highway
North Smithfield, RI
401-766-0800
www.rhri.net

Rhode Island Hospital

Servicios: Médicos, Quirúrgicos
593 Eddy Street
Providence, RI 02903
401-444-4000
www.rhodeislandhospital.org

Roger Williams Medical Center

Servicios: Médicos, Quirúrgicos
825 Chalkstone Avenue
Providence, RI 02908
401-456-2000
www.rwmc.com

South County Hospital

Servicios: Médicos, Quirúrgicos, Obstétricos
100 Kenyon Avenue
Wakefield, RI 02879
401-782-8000
www.schospital.com

Westerly Hospital

Servicios: Médicos, Quirúrgicos, Obstétricos
25 Wells Street
Westerly, RI 02891
401-596-6000
www.westerlyhospital.com

Women & Infants Hospital of RI

Servicios: Médicos, Quirúrgicos, Obstétricos
101 Dudley Street
Providence, RI 02905
401-274-1100
www.womenandinfants.com

¿Qué pacientes participaron en la encuesta?

Los cuestionarios se entregaron a pacientes a quienes se les dio de alta de tres tipos de hospitales en RI: hospitales generales, de rehabilitación y psiquiátricos. Press Ganey seleccionó científicamente, una muestra al azar de pacientes de cada hospital. El número de pacientes fue igual para cada servicio hospitalario presentado en este informe. Para ser seleccionados para la encuesta, los pacientes tuvieron que cumplir con los siguientes requisitos:

- Adultos (18 años de edad o mayores)
- Haber ingresado en el hospital y haber pasado por lo menos una noche
- Habérseles dado de alta del hospital entre abril del 2001 y junio del 2001
- Habérseles dado de alta del hospital directamente a su propio domicilio

Se envió el cuestionario a un total de 8.191 pacientes en 13 hospitales y 3.384 pacientes lo completaron. El número total de pacientes por hospital dependió del número de servicios de cada hospital incluido en la encuesta. El cuadro de los pacientes que completaron el cuestionario es el siguiente:

Sexo	Edad	Seguro	Raza/Etnicidad
65 % femenino	42% menores de 65 años	39% Medicare	95% blanco
35% masculino	58% mayores de 65 años	7% Medicaid	5% otros
		54% otro seguro	

¿Para qué le puede servir a usted este informe?

Este informe presenta información acerca de la atención que se recibe en los hospitales de RI. Aquí se presentan algunas de las maneras en que usted puede aprovechar esta información.

- Piense en los hospitales a que usted o algún miembro de su familia acudiría si lo necesitara y vea cómo los pacientes calificaron a esos hospitales.
- Piense qué es lo más importante para usted o algún familiar si tiene que ser ingresado. Vea cómo los pacientes calificaron los servicios de los distintos hospitales.
- Si usted o algún miembro de su familia necesita ingresar a un hospital, hable con su doctor acerca de de este informe.
- Guarde este informe como referencia para usted y su familia.

¿Qué tipo de preguntas se hicieron en esta encuesta?

Los pacientes a quienes se les dio de alta de los hospitales de Rhode Island respondieron a 67 preguntas acerca de su estadía más reciente en el hospital. Las preguntas fueron agrupadas según los distintos servicios. A continuación se presenta una muestra de tres de las preguntas del cuestionario incluidas bajo el servicio “Atención de enfermería.” Se presentan también algunas de las preguntas que se encuentran en la parte de servicios de la encuesta.

Estas preguntas se hicieron a pacientes de hospitales generales y de rehabilitación. Las preguntas que se hicieron para los pacientes internados en hospitales psiquiátricos fueron diferentes (vea los ejemplos en la página 15).

Atención al paciente – muestras de preguntas

Atención de enfermería

- ¿Los enfermeros, lo llamaron por su nombre?
- ¿Recibió sus medicamentos a la hora debida?
- ¿Le atendieron con prontitud cuando utilizó el botón para llamar?

Atención del médico

- ¿Le explicaron los médicos suficientemente bien su diagnóstico y tratamiento?
- ¿Estuvo adecuadamente involucrado en las decisiones que afectarían su cuidado?
- ¿Cómo calificaría la cortesía de sus médicos?

Resultados del tratamiento

- ¿Le satisfizo la manera en que le controlaron el dolor?
- Antes de dársele de alta, ¿lo preparó el hospital a usted, o al encargado de su cuidado respecto a la administración de su cuidado en casa?
- ¿Considera que su condición ha mejorado cuanto esperaba?

Instrucción del paciente

- ¿Le explicó alguien claramente el propósito de las medicinas?
- ¿Se le informó acerca de los efectos secundarios de las medicinas por los que debía estar pendiente al irse a casa?
- ¿Se le informó cuándo podría resumir sus actividades normales, como manejar y trabajar o hacer ejercicio?

Servicios de apoyo – muestras de las preguntas

Comodidad y aseo

- ¿Cómo calificaría el aseo de su cuarto?
- ¿Cómo calificaría el aseo general del hospital?
- ¿Cómo calificaría la temperatura y la ventilación de su cuarto?

Admisión

- Si su estadía se arregló de antemano, ¿estaba listo para Ud. el hospital?
- El personal de admisiones, ¿se tomó el tiempo necesario para responder a sus preguntas?
- ¿Fue aceptable el tiempo que tuvo que esperar para ser admitido?

Cortesía del personal de apoyo

Por favor califique la cortesía del personal de apoyo que lo atendió:

- El personal que le sacó sangre • Los trabajadores sociales
- El personal de Radiografía/Radiología • Los físico-terapeutas
- Los voluntarios • El capellán
- El personal que lo acompañó • El personal del conmutador

Servicio alimenticio

- ¿Cómo calificaría el sabor de la comida?
- ¿Cómo calificaría lo que le ofrecieron a escoger del menú?
- ¿Cómo calificaría la prontitud de la entrega de los alimentos?

Otras preguntas

Constancia del paciente

- ¿Regresaría a este hospital para la atención de su salud?
- ¿Les recomendaría este hospital a sus parientes y amigos?
- En términos generales, ¿quedó satisfecho con los resultados de su tratamiento médico?

Experiencia general del paciente

Esta calificación combina dos cosas: a) las preguntas sobre la atención y b) los servicios de apoyo que recibió el paciente.

¿Cómo se determinaron las calificaciones para los hospitales?

- Primero, los pacientes de cada hospital respondieron a las preguntas que se enviaron por correo.
- Después, las respuestas de cada paciente se combinaron bajo cada servicio (por ejemplo, “atención de enfermería”).
- Luego, las respuestas de todos los pacientes de cada hospital se combinaron para dar a cada hospital una calificación por cada servicio. Se incluyeron calificaciones dadas por no menos de 40 pacientes.
- Por último, cada una de las calificaciones de cada hospital se comparó con la calificación nacional promedio.

¿Cómo puedo interpretar las calificaciones en este informe?

Las calificaciones que recibieron los hospitales se encuentran agrupadas de acuerdo al servicio que el paciente recibió en el hospital:

- Hospital general: servicios quirúrgicos, médicos u obstétricos
- Hospital especializado: hospital de rehabilitación u hospital psiquiátrico

A cada hospital se le otorgó una calificación de 1, 2, ó 3 diamantes por cada servicio. El número de diamantes indica la calificación de cada hospital comparada con la **calificación nacional promedio** de cada servicio. La **calificación nacional promedio** es el promedio de las calificaciones de los hospitales dadas por pacientes que recibieron servicios de tipo similar en un grupo de hospitales del país donde se usaron las mismas encuestas.

- Se dieron **tres diamantes** a hospitales cuya calificación se encontraba en el **16% tope** de las calificaciones nacionales y estadísticamente se considera que la calificación del hospital estuvo **por encima** de la calificación nacional promedio del servicio en cuestión.
- Se otorgaron **dos diamantes** a hospitales cuya calificación se encontraba dentro de la mitad del **68% (dos medios tercios)** de las calificaciones nacionales, o sea la calificación que recibió el hospital fue **similar** a la calificación nacional promedio del servicio en cuestión.
- Se dio un diamante al hospital cuya calificación cayó en el 16% más bajo de las calificaciones nacionales y estadísticamente la calificación del hospital fue más bajo que la calificación nacional promedio.

Lo que muestran las tablas en las próximas páginas:

- ◆◆◆ Indica que la calificación del hospital es **superior** a la calificación nacional promedio
- ◆◆ Indica que la calificación del hospital fue **similar** a la calificación nacional promedio
- ◆ Indica que la calificación del hospital fue **inferior** a la calificación nacional promedio

Los diamantes no indican si hay diferencia entre dos hospitales en Rhode Island. Lo que sí indican es cómo cada hospital de Rhode Island se compara con un grupo de hospitales nacionales que usaron la misma encuesta.

Consejos para interpretar las calificaciones de los hospitales

En las tablas que se encuentran en las siguientes páginas, verá los nombres de los hospitales **a lo ancho** de la tabla. Encontrará los servicios calificados por los pacientes **a los dos lados de la página**.

Para ver cómo se comparan las calificaciones respecto a "Atención de enfermería", consulte el renglón de *Atención de enfermería*.

Para ver cómo se comparan todos los hospitales en Rhode Island con la calificación nacional promedio siga la columna **a lo largo**, adonde dice: *Hospitales en Rhode Island*.

Para ver cómo calificó el Hospital C en cada servicio de la encuesta, consulte **a lo largo** de la columna *Hospital C*.

Servicio	Hospitales en Rhode Island	Hospital A	Hospital B	Hospital C
Atención al Paciente				
Atención de enfermería	♦♦	♦♦	♦♦	♦♦
Atención Médica	♦♦	♦	♦♦	♦♦♦
Resultados del tratamiento	♦♦♦	♦	♦	♦
Instrucciones al paciente	♦♦♦	♦	♦♦♦	♦♦♦

Los **Hospitales en Rhode Island** fueron calificados **superiores** al promedio nacional con respecto a *Instrucción al*

El **Hospital A** en Rhode Island recibió una calificación **inferior** al promedio nacional con respecto a *Resultados del Tratamiento*.

El **Hospital C** en Rhode Island recibió una calificación **similar** al promedio nacional con respecto a *Instrucción al paciente*.

En la página siguiente verá la calificación que dieron los pacientes a los hospitales

Calificaciones recibidas en servicios quirúrgicos

Las calificaciones en servicios quirúrgicos (operaciones) que se presentan en estas dos páginas las dieron pacientes que pasaron la noche en el hospital bajo el cuidado de un cirujano. Por ejemplo, estos pacientes pueden haber sido operados de la vesícula, cirugía de la espalda, próstata, reparación de rodilla o cadera, o cirugía de los senos.

Se incluyen hospitales en Rhode Island que proveen servicios quirúrgicos para adultos.

Servicio	Hospitales en Rhode Island	Kent County Memorial Hospital	Landmark Medical Center	Memorial Hospital of RI	Miriam Hospital	Newport Hospital
Atención al Paciente						
Atención de enfermería	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆
Atención médica	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆
Resultados del tratamiento	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆
Instrucción al paciente	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆
Servicios de apoyo						
Comodidad y limpieza	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆
Admisión	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆
Cortesía del personal	◆◆	◆◆	◆	◆◆	◆◆	◆◆◆
Servicio de comidas	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆
Otros						
Constancia del paciente	◆◆	◆◆	◆	◆◆	◆◆	◆◆
Experiencia general del paciente	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆

Esta tabla compara las calificaciones de cada hospital con la calificación nacional promedio de 128 hospitales que tienen servicios quirúrgicos (operaciones).

- ◆◆◆ **superior** a la calificación nacional promedio NR = Sin datos
 ◆◆ **similar** a la calificación nacional promedio (Respondieron menos de 40 pacientes)
 ◆ **inferior** a la calificación nacional promedio

Our Lady of Fatima Hospital	Rhode Island Hospital	Roger Williams Medical Center	South County Hospital	Westerly Hospital	Women & Infants Hospital	Servicio
Atención al Paciente						
◆◆	◆◆	◆◆	NR	◆◆	◆◆	Atención de enfermería
◆◆	◆◆	◆◆	NR	◆◆◆	◆◆◆	Atención médica
◆◆	◆◆	◆◆	NR	◆◆◆	◆◆	Resultados del tratamiento
◆◆	◆◆	◆◆	NR	◆◆	◆◆	Instrucción al paciente
Servicios de Apoyo						
◆◆	◆	◆◆	NR	◆◆◆	◆◆◆	Comodidad y limpieza
◆◆	◆	◆◆	NR	◆◆	◆◆	Admisión
◆◆	◆◆	◆◆	NR	◆◆◆	◆◆	Cortesía del personal
◆◆◆	◆◆	◆◆	NR	◆◆	◆◆◆	Servicio de comidas
Otros						
◆◆	◆◆	◆◆	NR	◆◆	◆◆	Constancia del paciente
◆◆	◆	◆◆	NR	◆◆◆	◆◆◆	Experiencia general del paciente

Calificaciones recibidas por servicios médicos

Las calificaciones por servicios médicos que se presentan en estas dos páginas fueron dadas por pacientes que recibieron atención en un hospital como por ejemplo condiciones tales como, enfermedades del corazón, pulmonares, cáncer, diabetes o úlceras.

Se incluyen hospitales generales en Rhode Island que proveen servicios médicos a adultos.

Servicio	Hospitales en Rhode Island	Kent County Memorial Hospital	Landmark Medical Center	Memorial Hospital of RI	The Miriam Hospital	Newport Hospital
Atención al Paciente						
Atención de enfermería	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆
Atención médica	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆
Resultados del tratamiento	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆
Instrucción al paciente	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆
Servicios de Apoyo						
Comodidad y limpieza	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆
Admisión	◆	◆	◆	◆	◆◆	◆◆
Cortesía del personal	◆◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆
Servicio de comidas	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆◆
Otros						
Constancia del paciente	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆
Experiencia general del paciente	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆

Esta tabla compara las calificaciones de cada hospital con la calificación nacional promedio de 149 hospitales que proveen servicios médicos.

- ◆◆◆ **superior** a la calificación nacional promedio
- ◆◆ **similar** a la calificación nacional promedio
- ◆ **inferior** a la calificación nacional promedio

Our Lady of Fatima Hospital	Rhode Island Hospital	Roger Williams Medical Center	South County Hospital	Westerly Hospital	Women & Infants Hospital	Servicio
Atención al Paciente						
◆◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	Atención de enfermería
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆◆	◆◆	Atención médica
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆	Resultados del tratamiento
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	Instrucción al paciente
Servicios de Apoyo						
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	Comodidad y limpieza
◆	◆	◆	◆◆	◆◆	◆◆	Admisión
◆◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆◆	◆◆◆	Cortesía del personal
◆◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆◆	Servicio de comidas
Otros						
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	◆◆◆	Constancia del paciente
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆◆	Experiencia general del paciente

Calificaciones recibidas en servicios obstétricos

Las calificaciones de servicios obstétricos que se presentan en estas dos páginas fueron dadas por pacientes que recibieron atención antes, durante, y después del nacimiento de un bebé.

Se incluyen hospitales en Rhode Island que proveen servicios obstétricos.

Servicio	Hospitales en Rhode Island	Kent County Memorial Hospital	Landmark Medical Center	Memorial Hospital of RI
Atención al Paciente				
Atención de enfermería	♦♦	♦♦	♦♦	♦♦♦
Atención médica	♦♦	♦♦	♦♦	♦♦
Resultados del tratamiento	♦♦	♦♦	♦♦	♦♦
Instrucción al paciente	♦♦	♦♦	♦	♦♦
Servicios de Apoyo				
Comodidad y limpieza	♦♦	♦♦	♦♦	♦♦
Admisión	♦♦	♦♦	♦♦	♦♦
Cortesía del personal	♦♦	♦♦	♦	♦♦♦
Servicio de comidas	♦♦♦	♦♦♦	♦♦	♦♦
Otros				
Constancia del paciente	♦♦	♦♦	♦	♦♦
Experiencia general del paciente	♦♦	♦♦	♦♦	♦♦

Esta tabla compara las calificaciones de cada hospital con la calificación nacional promedio de 179 hospitales que proveen servicios obstétricos.

- ◆◆◆ **superior** a la calificación nacional promedio
- ◆◆ **similar** a la calificación nacional promedio
- ◆ **inferior** a la calificación nacional promedio

Newport Hospital	South County Hospital	Westerly Hospital	Women & Infants Hospital	Servicio
Atención al Paciente				
◆◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	Atención de enfermería
◆◆	◆◆◆	◆◆◆	◆◆	Atención médica
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	Resultados del tratamiento
◆◆	◆◆	◆◆	◆◆	Instrucción al paciente
Servicios de Apoyo				
◆◆◆	◆◆◆	◆◆◆	◆◆	Comodidad y limpieza
◆◆◆	◆◆	◆◆	◆	Admisión
◆◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	Cortesía del personal
◆◆◆	◆◆	◆◆	◆◆◆	Servicio de comidas
Otros				
◆◆◆	◆◆◆	◆◆◆	◆◆	Constancia del paciente
◆◆◆	◆◆	◆◆◆	◆◆	Experiencia general del paciente

Calificaciones recibidas en el hospital de rehabilitación

Las calificaciones del hospital de rehabilitación que se presentan en estas dos páginas fueron dadas por pacientes que estuvieron en un hospital que provee únicamente servicios de rehabilitación. Estos incluyen terapia física, del habla, y ocupacional para ayudar al paciente a reanudar las actividades normales después de una enfermedad o accidente.

Esta encuesta no incluye unidades de rehabilitación ubicadas dentro de hospitales generales en Rhode Island.

Servicios	Rehabilitation Hospital of RI
Atención al Paciente	
Atención de enfermería	◆
Atención médica	◆◆
Resultados del tratamiento	◆◆
Instrucción al paciente	◆◆
Servicios de Apoyo	
Comodidad y limpieza	◆◆
Admisión	◆◆
Cortesía del personal	◆◆
Servicio de comidas	◆◆◆
Otros	
Constancia del paciente	◆◆
Experiencia general del paciente	◆◆

Esta tabla compara cada calificación del hospital con la calificación nacional promedio de 55 hospitales y servicios de rehabilitación.

- ◆◆◆ **superior** a la calificación nacional promedio
- ◆◆ **similar** a la calificación nacional promedio
- ◆ **inferior** a la calificación nacional promedio

Calificaciones obtenidas en hospitales psiquiátricos

Las calificaciones de hospitales psiquiátricos que se presentan en esta página las dieron pacientes que se quedaron en un hospital psiquiátrico. El cuestionario se entregó a los pacientes cuando se les dio de alta y se les pidió que lo enviaran a la compañía de encuestas. Este hospital psiquiátrico se compara con el promedio nacional de otros hospitales y servicios psiquiátricos.

Esta encuesta no incluye unidades psiquiátricas ubicadas dentro de hospitales generales en Rhode Island.

Servicio	Butler Hospital	Ejemplos de preguntas que se encuentran en la encuesta de hospitales psiquiátricos
Personal del programa	◆◆	¿Estuvo disponible el personal cuando pidió hablar con ellos? ¿Le trató el personal con respeto? ¿Se sintió a gusto compartiendo sus inquietudes personales con el personal?
Cuidado Psiquiátrico	◆◆	¿Le ayudó hablar con su psiquiatra? ¿Estuvo razonablemente involucrado en las decisiones concernientes a su cuidado?
Programa del hospital	◆	¿Fue adecuada la orientación del programa en el hospital? ¿Satisficieron sus necesidades el horario y el tratamiento?
Resultados del tratamiento	◆◆	¿Le ayudó a sentirse mejor el haber asistido a este programa en el hospital? ¿Se sintió preparado cuando se le dio de alta del programa?
Instrucción al paciente	◆◆	¿Le dieron la preparación necesaria para los cuidados a seguir en su casa? ¿Le explicó el personal su tratamiento de manera que usted lo comprendiera? ¿Le ayudó el personal a familiarizarse con los recursos a su disposición en su comunidad?
Servicios no médicos	◆◆	¿Cómo calificaría el aseo de su cuarto? ¿Cómo calificaría a las diferentes opciones alimenticias? ¿Cómo calificaría los trámites para darle de alta (volver a casa)?
Otros		
Constancia del paciente	◆◆◆	En esta parte de la encuesta se pregunta al paciente si regresaría o recomendaría el hospital a sus parientes y amigos. Se pregunta también acerca del cuidado hospitalario en general.
Experiencia general del paciente	◆◆	Las preguntas en la encuesta que se refieren a los servicios médicos y de apoyo se combinan en una sola calificación.

Esta tabla compara las calificaciones de este hospital con la calificación nacional promedio de 64 hospitales y servicios psiquiátricos.

- ◆◆◆ **superior** a la calificación nacional promedio
- ◆◆ **similar** a la calificación nacional promedio
- ◆ **inferior** a la calificación nacional promedio

¿Cómo puedo obtener más información?

Tal vez desee obtener más información acerca de los hospitales o el informe. Esta página le ayudará a conseguir respuestas a sus preguntas.

Para informarse acerca de los hospitales en Rhode Island

Si desea aprender más acerca de cualquiera de los hospitales que se incluyen en este informe, vaya a la **página 2** y encontrará un listado. Encontrará el nombre del hospital, la dirección, el número de teléfono y el sitio Web. Use esta información para comunicarse con cualquiera de estos hospitales.

Para saber más acerca de este informe

Este informe está a la disposición de todas las personas en Rhode Island, y los interesados pueden obtener una copia de mismo llamando al Departamento de Salud de Rhode Island al: (401) 222-2550 y pedir el informe sobre la satisfacción de los pacientes con los hospitales. De la misma manera puede encontrar este informe en el sitio Web del Departamento de Salud de Rhode Island en el: www.healthri.org.

Las organizaciones que se presentan a continuación le ayudarán a entender mejor el contenido de este informe.

- Para ayuda para leer o comprender el informe, llame a:
Aging 2000 al: (401) 521-7930
- Para asistencia con la traducción a otro idioma, comuníquese con:
International Institute, al: (401) 461-5940 o
La Unidad de Salud de las Minorías, al: (401) 222-2901
- Para mayor información acerca de la ley de información pública sobre establecimientos de salud de 1998, comuníquese con el :
Departamento de Salud de Rhode Island, al: (401) 222-2550
Gobierno Estatal de Rhode Island, al:
www.rilin.state.ri.us/Statutes/TITLE23/23-17-17/INDEX.HTM

Para aprender más acerca de otros establecimientos de servicios médicos en Rhode Island

Durante los próximos años, el Departamento de Salud publicará más información acerca de la atención de la salud en hospitales. Al mismo tiempo, podrá informarse sobre la satisfacción de los pacientes, atención en casas para ancianos, agencias que proveen atención a domicilio y otros. Estos informes estarán a disposición de toda la población de Rhode Island. Para encontrar informes al día, llame al Departamento de Salud al: (401) 222-2550 o visite el sitio Web en el: www.healthri.org.

